時流を見る 時代を造る

経営リスクの“ツボ”をチェック!!

◇55◇

販売・流通・文化を変える

保険流通改革に挑戦（その1）

【プロフィル】山田ゆかり氏（やまだ・ゆかり）　日本で初めて保険の来店型ショップを愛知県安城市で13年前に開業。この間、相談実績30万件以上。現在、東名阪に20ショップを展開中。従業員70人。会社の中核業務として「保険ショップ大学」を運営し、多くの保険ショップ経営者を輩出している。

保険ショップを始めて13年目を迎えます。保険ショップには、保険商品の比較検討を通しながら保険商品を購入していただくという「保険商品のショップ」のイメージがあるかと思いますが、私たちが創業当時から目指し続けている保険ショップは、保険商品の販売を目的とした「保険の販売ショップ」ではなく、保険商品に備わっている機能をきちんと契約者に提供できるよう、言い換えると保険におけるサービスを提供することを第一義とした「保険のサービスショップ」というものです。

お客様が現状の不安の解消を含めて将来の安心を考える楽しい作業の意思でサービスショップに接点を持っていただくことの意義は大きなものがあります。

本来、生命保険に加入するということは、お客様自身が真剣に本気で考えることが、大切なことだと思います。

これまでの長い生命保険の販売文化の中でそれらが失われ、かえって警戒心や不信感の印象を持たれてしまうはずです。それゆえに自らの意志で接点を持たれたお客様に対して、より高いレベルで、限りないやさしさを持ったきめ細かい顧客対応が必要なのです。サービスショップには、それらを身につけたスタッフが「お役に立つ人」として存在することが大切だと思います。

10年以上サービスショップのあり方を考える中、保険業界でも金融ビッグバンを契機にさまざまな環境の変化があります。今後も予想される変化に対し、何が必要かと考えると、やはり一番重要なのは、人の育成だと思います。

解決策提示へスキル向上

ジャスコ八事店にある保険ショップ

人の育成は、それこそ一朝一夕にできるものではありませんが、ショップ形態の中で、日々繰り返されるチームプレーによる顧客対応を、サービスショップにおける究極のOJTとして進めていこうと考えています。

なぜなら、お客様が直面するさまざまな課題に対し、解決策を提示することを繰り返すことでショップスタッフのスキルを向上していく仕組みがそこにはあるからです。

【マイコミュニケーション代表取締役　山田ゆかり】